Aan de andere kant van de lijn| **de interne werking van De DrugLijn toegelicht**

DE DRUGLIJN 078-15-10-20 | www.druglijn.be



Vanderlindenstraat 15|1030 Brussel|T 02 423 03 33|F 02 423 03 34|vad@vad.be | www.vad.be

Colofon

Redactie
Tom Evenepoel, coördinator De DrugLijn
Hadewijch Heyvaert, stafmedewerker VAD

Layout en print cover
www.epo.be

Verantwoordelijke uitgever
Frieda Matthys, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel



DE DRUGLIJN
078-15-10-20



VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
T 02 423 03 33 | F 02 423 03 34 | vad@vad.be | www.vad.be

Inhoud

Voorwoord

Deze publicatie heeft tot doel meer informatie te geven over de werking van De DrugLijn.
Na een korte voorstelling en historiek, wordt in hoofdstuk 2 kort de algemene visie van De DrugLijn toegelicht.
Hoofdstuk 3 gaat dieper in op de vijf pijlers van De DrugLijnwerking: telefoonbeantwoording, website, mailbeantwoording, documentatie en sensibilisering.
Een overzicht van wie een beroep doet op De DrugLijn, en met welke vragen, is te vinden in hoofdstuk 4.
Wat gebeurt er allemaal 'achter de schermen' om De DrugLijn optimaal draaiende te houden? In hoofdstuk 5 krijgt u als lezer meer zicht op de interne werking van De DrugLijn.
Hoofdstuk 6 ten slotte situeert De DrugLijn binnen het werkveld en geeft toelichting bij de contacten met andere hulp- en infolijnen en overleg op Europees niveau.

1. Algemene voorstelling

De DrugLijn is dé Vlaamse informatiedienst waar iedereen terechtkan met alle vragen over drank, drugs, psychoactieve medicatie en gokken.
De lijn werd in 1994 opgericht op initiatief van VAD, de Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw, en het toenmalige Vlaamse ministerie voor Tewerkstelling en Sociale Aangelegenheden. VAD is de Vlaamse koepelorganisatie van instellingen en verenigingen die actief zijn op het vlak van alcohol, medicatie, illegale drugs en gokken. De belangrijkste pijlers in haar werking zijn preventie, hulpverlening en studie en onderzoek. VAD biedt aan professionelen vorming op vlak van preventie en hulpverlening, maar heeft ook een belangrijke publieksfunctie. Die rol vervult de vereniging via haar vakbibliotheek en documentatiedienst en uiteraard ook via De DrugLijn.

De DrugLijn heeft in essentie steeds een preventieve opdracht gehad. De lijn is dus geen echte hulplijn of noodlijn, maar vanuit de VAD-traditie benadert de lijn de alcohol- en drugthematiek vanuit een breed welzijnsperspectief. Dat verklaart ook waarom in de praktijk de werking van De DrugLijn zeker verder reikt dan loutere informatieverstrekking.

Drie belangrijke doelstellingen lagen ten grondslag aan de oprichting van De DrugLijn:

1. de Vlaamse bevolking op een anonieme, objectieve en zo laagdrempelig mogelijke manier *informatie en advies* verschaffen inzake alcohol- en andere drugproblemen;
2. de beller een degelijk *doorverwijsadres* aanbieden om een lange zoektocht in het kluwen van hulpverlening te helpen voorkomen;
3. het terugkoppelen en *signaleren van trends* naar de overheid en het werkveld.

Deze doelstellingen dien(d)en gerealiseerd te worden met een team van vaste medewerkers en een groep degelijk opgeleide vrijwilligers.

1.1. Historiek

De DrugLijn ging op 24 april 1994 van start als een telefonische informatielijn, en is op die manier nog steeds het meest bekend. Toch zal verder in dit document duidelijk worden dat De DrugLijn met de jaren sterk geëvolueerd is en inmiddels veel meer doet dan telefonische vragen beantwoorden. Individuele contacten met De DrugLijn verlopen inmiddels steeds meer via de e-mailservice. Voorts beschikt de lijn ondertussen over eigen aanbod aan documentatiemateriaal, is ze betrokken bij sensibiliserende campagnes en biedt ze een uitgebreide informatieve website aan.

In hoofdstuk 3 wordt verder ingegaan op de verschillende componenten van De DrugLijnwerking.

1.2. De DrugLijn sinds 1994 in een notendop

- **1994**: de DrugLijn start in april met permanentie van maandag tot en met zaterdag van 16 u tot 22u.
  aantal gevoerde gesprekken: 1263
- **1995**: wijziging permanentie-uren, maandag tot en met zaterdag van 15 tot 21u.
  aantal gevoerde gesprekken: 2993
- **1996**: uitbreiding van de permanentie-uren, maandag tot vrijdag van 12 tot 21u, zaterdag van 15 tot 21u; De DrugLijn wordt lid van de Europese federatie voor Drughulplijnen.
  aantal gevoerde gesprekken: 4485
- **1997**: De DrugLijn zet haar eerste stappen op vlak van interne informatisering: alle statistische registratie gebeurt voortaan via een computerprogramma op maat.
  aantal gevoerde gesprekken: 5565
- **1998:** na een continue en soms sterke stijging in de eerste jaren van het bestaan van De DrugLijn, lijkt het aantal oproepen voor het eerst te stabiliseren.
  aantal gevoerde gesprekken: 5597
- **1999**: De DrugLijn viert haar vijfjarige bestaan en doet dat onder andere met een vernieuwde promotiestand en een korte strip in samenwerking met Studio Linthout en Urbanus.
  aantal gevoerde gesprekken: 5814
- **2000**: de bekendheid van De DrugLijn neemt verder toe, onder andere door de vertoning van een TV-spot op TV1 en Canvas, kaderend in een campagne om praten over drugs in het gezin aan te moedigen.
  aantal gevoerde gesprekken: 5818
- **2001**: het vrijwilligersbeleid van De DrugLijn wordt bijgestuurd en neergeschreven in een uitgebreid beleidsdocument; de politieke en maatschappelijke discussie over de cannabiswetgeving laait op en zorgt voor een sterke toename in het aantal oproepen.
  aantal gevoerde gesprekken: 6442
- **2002**: de aanhoudende discussie over de drugwetgeving zorgt voor het hoogste aantal telefoons ooit.
  aantal gevoerde gesprekken: 6527
- **2003**: De DrugLijn voert het 50.000ste gesprek sinds haar oprichting; de uitgebreide informatieve website gaat online en wordt in eerste instantie bekendgemaakt in het jeugdwerk en in scholen.
  aantal gevoerde gesprekken: 5779
- **2004**: pilootproject e-mailbeantwoording; De DrugLijn viert haar tienjarige bestaan met onder andere een artikelenreeks in De Standaard.
  aantal gevoerde gesprekken: 5190
  aantal beantwoorde e-mails: 559
- **2005**: de e-mailservice kent een toenemend succes en verwerft zijn plaats als volwaardige component in De DrugLijnwerking; tegelijk wordt duidelijk dat zich in het aantal telefoongesprekken een dalende trend heeft ingezet.
  aantal gevoerde gesprekken: 4897
  aantal beantwoorde e-mails: 1348
- **2006**: wijziging van de permanentie-uren naar maandag tot en met vrijdag van 10 tot 20u.
  aantal gevoerde gesprekken: 4518
  aantal beantwoorde mails: 1860

1.3. De DrugLijn binnen VAD en de alcohol- en drugsector

De DrugLijn is een initiatief van VAD en zoals reeds vermeld past de lijn binnen de opdrachten die VAD heeft ten opzichte van het algemene publiek. Het feit dat de lijn deel uitmaakt van de VAD-werking biedt een aantal kansen, zoals op het vlak van deskundigheidsbevordering. Via VAD kan De DrugLijn immers vlot beroep doen op de aanwezige deskundigheid in Vlaanderen op vlak van alcohol en andere drugs. De vakbibliotheek, de expertise van diverse stafmedewerkers op vlak van preventie, hulpverlening, vorming, studie en onderzoek, komen uiteraard ook De DrugLijnwerking ten goede.
Bovendien is VAD een koepelorganisatie. Dat vergemakkelijkt het contact met de belangrijkste instellingen en diensten die in Vlaanderen actief zijn op het vlak van alcohol en andere drugs.

Alle expertise en informatie waar De DrugLijn via VAD vlotte toegang toe heeft, biedt een aantal kansen voor de lijn zelf. Zo komt ze bijvoorbeeld dagelijks van pas bij het beantwoorden van vragen via e-mail of telefoon. Ook voor de inhoudelijke uitbouw van de website kan De DrugLijn gebruikmaken van de aanwezige kennis binnen VAD.
Uiteraard biedt de plaats van De DrugLijn binnen VAD ook voordelen op vlak van vorming en opleiding. Zo wordt voor de basisopleiding van nieuwe vrijwilligers, maar ook voor de zes-wekelijkse bijscholingsavonden voor de beantwoorders regelmatig een beroep gedaan op VAD-stafmedewerkers, sprekers die regelmatig bijdragen tot VAD-vormingen of sprekers die werkzaam zijn bij de leden van VAD.

Op haar beurt heeft De DrugLijn ook wat te bieden aan VAD. De DrugLijn helpt uiteraard de publieksfunctie van VAD realiseren, maar doet dat op diverse manieren.
In eerste instantie draagt De DrugLijn natuurlijk bij tot het correct informeren van de bevolking omtrent alcohol, illegale drugs, medicatie en gokken. Daarnaast draagt ze ook bij tot de beeldvorming over deze thematiek bij de bevolking. De DrugLijn helpt het taboe doorbreken. Bovendien benadert ze alcohol- en andere drugproblemen vanuit een breed welzijnsperspectief, terwijl die in de media al te vaak vanuit een engere invalshoek van overheidsbeleid, criminaliteit of vanuit strikt medische hoek belicht worden.

De DrugLijn is er voor zowel vragen over legale als illegale drugs, vragen over zowel preventie als hulpverlening, vragen van zowel gebruikers als hun omgeving. De werking situeert zich kortom op het kruispunt van vele wegen en dat biedt een aantal kansen op vlak van drempelverlaging. Contact met De DrugLijn kan bij problemen de stap naar hulpverlening haalbaarder maken, maar ook een eerste aanzet zijn op andere vlakken, zoals psycho-educatie en vroeginterventie. Psycho-educatie is een vorm van informatieverstrekking die gebruikers en/of hun omgeving helpt om inzicht te krijgen in hun problematiek of hoe daarmee om te gaan. Vroeginterventies richten zich op het zo vroeg mogelijk ingrijpen bij drank- of ander druggebruik, bij voorkeur op een moment dat de gebruiker nog in staat is om bewustere keuzes te maken. Op die manier kan vroeginterventie voorkomen dat het gebruik evolueert tot echt problematisch gebruik.

Voorts hebben de telefoondienst en mailservice een onmiskenbare 'voelsprietfunctie' die helpt na te gaan welke vragen er op vlak van druggebruik bij de bevolking leven, hoe opinies evolueren, waar zich knelpunten in preventie of hulpverlening bevinden.
In het opvolgen van nieuwe trends is De DrugLijn overigens een belangrijk knooppunt binnen het EWS, het Early Warning System, dat verderop nader wordt toegelicht.

De rol van De DrugLijn binnen de andere VAD-domeinen van informatiestrekking is met de jaren gegroeid. Zo wordt regelmatig bijgedragen aan de uitbouw van het aanbod aan

documentatiemateriaal en is de DrugLijn steevast betrokken bij de campagnes waarmee VAD aan sensibilisering doet.

2. Opdrachten en werkingsprincipes van De DrugLijn

Voor we de concrete werking van De DrugLijn nader toelichten, is het interessant te verduidelijken vanuit welke basis De DrugLijn haar veelzijdige opdracht ter harte neemt.
Zoals hierboven vermeld, werd De DrugLijn in 1994 opgericht met een drieledige opdracht. Om die te realiseren stelt de lijn in haar dagelijkse werking een aantal principes voorop. Die zijn geëxpliciteerd in een visietekst, die zowel aan de eigen medewerkers (betaalde krachten en vrijwilligers) als het doelpubliek duidelijk maakt waar De DrugLijn voor staat.

2.1. Opdrachten van De DrugLijn

2.1.1. Informeren

Mensen worden overspoeld door berichtgeving over drugs. Denken we maar aan ouders die in de krant lezen over overdosissen, jongeren die van vrienden horen dat het allemaal geen kwaad kan, het internet dat massa's informatie en opinies over alcohol en andere drugs spuit. Tegenover de vaak tendentieuze of gekleurde informatie streeft De DrugLijn naar correcte en relevante informatie die ook echt ten bate komt van wie de lijn raadpleegt.

Als onderdeel van de VAD-werking zit De DrugLijn aan de bron van heel wat wetenschappelijk gefundeerde informatie omtrent alcohol- en ander druggebruik. Het is een constante uitdaging om deze te vertalen naar heldere en bruikbare informatie voor bellers en mailers. De veelheid aan informatie waarover De DrugLijn beschikt, geeft haar de mogelijkheid om effecten, risico's en gevaren op een rij te plaatsen en een weloverwogen samenvatting hiervan aan de vraagsteller door te geven. Degelijke informatie is immers een essentieel vertrekpunt om met concrete situaties van middelengebruik om te gaan.

Hoe De DrugLijn deze opdracht in de praktijk waarmaakt, vindt u onder punt 5.1.

2.1.2. Doorverwijzen

Helaas komt slechts een kleine minderheid van de mensen die te maken krijgen met alcohol- of andere drugproblemen in contact met de hulpverlening. Dat geldt zowel voor gebruikers als voor mensen in de directe omgeving van gebruikers (bijvoorbeeld ouders, partners, kinderen van). De DrugLijn ervaart bijna dagelijks dat het bestaande aanbod voor velen onbekend is en kan dus op dit vlak een belangrijke drempelverlagende rol spelen.

De DrugLijn kan wie daarbij gebaat is attent maken op de bestaande mogelijkheden en wegwijs maken in de alcohol- en drughulpverlening. Dat biedt de beller/mailer perspectief en kan het gevoel van machteloosheid al gedeeltelijk wegnemen.
Dankzij het uitgebreide adressenbestand van hulpverleningscentra kunnen de beantwoorders vertellen waar bellers/mailers in hun buurt terechtkunnen voor hulp of advies.
De belangrijkste criteria bij het doorverwijzen zijn:

- zo goed mogelijk afgestemd op de vraag en behoefte;
- zo laagdrempelig mogelijk;
- zo dicht mogelijk in de buurt.

Meer over dit doorverwijsbestand vindt u onder punt 5.2.

2.1.3. Signaleren

De DrugLijn heeft een signaalfunctie binnen VAD, maar ook naar de overheid en het werkveld. De anonieme registratiegegevens bieden de mogelijkheid om verder onderzoek te doen of bijvoorbeeld behoeften bij bepaalde groepen bellers of mailers in kaart te brengen. Deze gegevens kunnen helpen om in te spelen op trends en lacunes in de drugpreventie en -hulpverlening.
Een concreet voorbeeld: De DrugLijn merkt al jaren een toenemend aantal vragen over cocaïne op. Via aandacht voor die drug in de eigen werking, door aanmaak van documentatiemateriaal en via een persbericht kan daar op doorgewerkt worden.
Een ander voorbeeld: veel ouders hebben vragen over de aanpak van experimenteel gebruik bij hun kinderen. Zowel voor preventie, hulpverlening als voor de overheid kunnen deze gegevens interessant zijn om strategieën voor ouders te initiëren en te structureren.

Ook op vlak van nieuwe drugs en trends in druggebruik heeft De DrugLijn een signaalfunctie. Ze is immers de informatiedraaischijf voor het Early Warning System. Dit is het Vlaamse luik van een Europees netwerk dat als doel heeft nieuwe, relevante en/of riskante vormen van druggebruik snel te signaleren aan alle betrokkenen in de hulpverlening en preventie.

In 5.3 wordt verder toegelicht hoe De DrugLijn haar signaalfunctie concreet waarmaakt.

2.2. Werkingsprincipes van De DrugLijn

Om bovenstaande drie kernopdrachten te realiseren hanteren De DrugLijnmedewerkers volgende principes.

2.2.1. Anonimiteit

Contact met De DrugLijn is steeds strikt vertrouwelijk en anoniem. Enkel wanneer de beller of mailer zelf expliciet die keuze maakt (bijvoorbeeld bij aanvraag van folders) wordt daar van afgestapt.
Alcohol, drugs en gerelateerde problemen zijn erg delicate thema's die vaak ook erg taboebeladen zijn. Ook omwille van juridische redenen is anonimiteit een absolute vereiste. Ze biedt bescherming en maakt de stap om informatie in te winnen kleiner. De DrugLijn streeft naar een gepersonaliseerd contact en ook daarom is anonimiteit essentieel. Laagdrempelige media zoals de telefoon en het internet lenen zich bij uitstek tot anonieme contacten. Evaluatieonderzoeken van andere hulp- en infolijnen tonen aan dat de afstand en anonimiteit erg belangrijke redenen zijn voor het publiek om van deze lijnen gebruik te maken. Bovendien verlopen de contacten omwille van de anonimiteit vaak veel persoonlijker en directer dan in een 'face-to-face'-contact.

2.2.2. Objectiviteit

De DrugLijn neemt geen standpunten in wat betreft de alcohol- en drugthematiek. Omdat de lijn het individuele welzijn van wie haar contacteert vooropstelt, is ze niet gebaat met een profilering als Anti-DrugLijn of Pro-DrugLijn. Door een neutrale houding hoog in het vaandel te dragen, blijft ze beschikbaar voor iedereen: zowel gebruikers als niet-gebruikers. De rol van de beantwoorders bestaat er niet in een pleidooi pro of contra te houden, maar vooral om te nuanceren. Dat betekent bijvoorbeeld dat zowel risico's als positieve effecten van druggebruik in de contacten aan bod kunnen komen. Door bellers en mailers correct in te lichten, zullen zij beter in staat zijn om een voor hen verantwoorde beslissing te nemen.
De DrugLijn zal bellers/mailers nooit beoordelen of veroordelen voor hun gebruik of hun vragen daaromtrent. De beantwoorders staan gewoon klaar om iedereen verder te helpen.

In het contact met de vraagsteller kan De DrugLijnbeantwoorder wel een extra dimensie aan de informatie geven door de situatie in vraag te stellen en eventueel een alternatief aan te bieden voor de visie van de beller/mailer.

2.2.3. Opvang

Eveneens omwille van de taboesfeer hecht De DrugLijn veel belang aan de houding waarmee de bellers en mailers te woord gestaan worden. De onvoorwaardelijkheid in het contact is daarbij essentieel. De vraagsteller met een open en neutrale houding tegemoet treden betekent dat De DrugLijn voor veel mensen een eerste uitlaatklep kan zijn voor hun verhaal, hun gevoelens, hun angsten. Veel bellers en mailers doen beroep op het 'luisterende oor' dat De DrugLijn kan bieden. Door iemand zijn verhaal te laten vertellen of neerschrijven, zijn zorgen en vragen onder woorden te laten brengen, zal een probleem uiteraard niet opgelost raken, maar kan de draagkracht wel verhogen. Die ervaring op zich kan er in een aantal gevallen voor zorgen dat - via het contact met De DrugLijn - de stap naar de hulpverlening haalbaar wordt.

2.2.4. Realisme

Omwille van diverse redenen is realisme in De DrugLijnwerking van groot belang.
In eerste instantie zorgt de thematiek ervoor dat het onverantwoord is om te hoge of onrealistische verwachtingen te creëren bij de bellers of mailers. Het 'oplossen' van alcohol- en andere drugproblemen is vaak een zeer complex werk van lange termijn. Realisme daaromtrent kan helpen om mensen onnodige ontgoochelingen te besparen.
Voort noopt de manier waarop De DrugLijn communiceert tot realisme. Telefoon en online-communicatie bieden tal van mogelijkheden, maar zorgen ook voor beperkingen. Ook op dat vlak moet De DrugLijn erover waken geen te hoge verwachtingen te creëren, zowel in het belang van de vraagsteller als dat van de beantwoorder.
De lijn heeft geen therapeutische ambities. De medewerkers zullen daarom niet dieper op problemen ingaan dan nodig en doen niet aan individuele therapeutische begeleiding.
De DrugLijn doet niet aan opvolging van problemen en onderhoudt dus geen regelmatige contacten met dezelfde bellers of mailers, maar houdt zich aan haar doorverwijsfunctie.
Ten slotte hanteert de DrugLijn ook op deontologisch vlak grenzen. Zo geeft De DrugLijn geen medisch advies en verstrekt ze ook geen bindend juridisch advies.

3. Het aanbod van De DrugLijn

De DrugLijnwerking steunt op vijf pijlers. De eerste pijler, waaruit al de andere zijn ontstaan, is uiteraard de telefoonbeantwoording. De vier andere pijlers zijn e-mailbeantwoording, de website, documentatie en campagnes.

3.1. Telefoonbeantwoording

De telefoonlijn is via het nummer 078-15 10 20 in principe 24 uur per dag bereikbaar, maar omdat de lijn tenslotte geen noodlijn is, wordt ze niet continu bestaft. Een rechtstreeks contact met de medewerkers kan op werkdagen van 10 tot 20 uur. De DrugLijn kan tot vier binnenkomende oproepen tegelijk beantwoorden.
Buiten de permanentie-uren krijgt de beller een boodschap te horen met info over de bereikbaarheid van De DrugLijn en advies bij noodsituaties.

3.1.1. Evolutie van de openingsuren sinds de oprichting

Sinds de oprichting ondergingen de openingsuren van De DrugLijn een hele evolutie:

- Toen De DrugLijn *in 1994* van start ging, werd gekozen voor een permanentie met beantwoorders van zes uur per dag, meer bepaald *van maandag tot en met zaterdag van 16 u tot 22 uur*. Er werd voor gekozen om op zon- en feestdagen geen permanentie te voorzien.
  De keuze voor avonduren was geïnspireerd door de overweging dat deze tegemoetkwamen aan een behoefte om zowel overdag als ‘s avonds naar De DrugLijn te kunnen bellen. Bovendien werd gehoopt op deze tijdstippen een service aan te bieden die qua bereikbaarheid complementair was met de bestaande dienstverlening op vlak van hulp en preventie.
  Nog geen jaar later werd beslist om de permanentie een uur vroeger te openen en te sluiten. Een halfjaarlijks evaluatierapport toonde immers aan dat de behoefte om overdag te bellen groter was dan verwacht. Vooral het aantal oproepen tussen 21 en 22 uur lag erg laag. Vanaf *maart 1995* gold daarom een regime *van 15 u tot 21 uur en dat van maandag tot en met zaterdag.*
  In de loop van 1996 werd op basis van het sterk toenemende aantal oproepen een uitbreiding van de telefoonpermanentie bedongen. Logischerwijze werd daarbij gekozen voor een betere bereikbaarheid overdag. *Vanaf september 1996* zagen de permanentie-uren er als volgt uit: *maandag tot vrijdag van 12 tot 21 uur en op zaterdagen van 15 tot 21 uur.*
- Eind 2005 werd een analyse gemaakt van de tijdstippen waarop gebeld werd, zowel binnen als buiten de permanentie-uren. De gedetailleerde resultaten daarvan staan beschreven in het rapport ‘Evaluatie permanentie-uren DrugLijn’, dat op vraag te bekomen is.
  De analyse toonde aan dat het aantal gesprekken tijdens de eerste uren van de permanentie alsmaar toenam, terwijl het in de avonduren daalde. Ook het aantal gesprekken op zaterdag was met de jaren afgenomen. Het aantal oproepen buiten de permanenties (dus naar het infobandje) bleek tijdens het weekend laag te zijn. Ook op werkdagen werd slechts bij uitzondering geprobeerd om in het holst van de nacht te bellen. Op basis van het rapport werd beslist om op *1 augustus 2006* de permanentie op zaterdag te stoppen en de uren op weekdagen bij te sturen tot een bereikbaarheid van *maandag tot vrijdag, telkens van 10 tot 20 uur*. Zo werd gekozen voor duidelijk communiceerbare en eenduidige uren.

3.1.2. Evolutie van het aantal oproepen

Met de jaren is niet alleen het aantal oproepen naar De DrugLijn, maar ook het belpatroon sterk geëvolueerd. Deze evolutie wordt – dankzij een nauwgezette registratie van alle oproepen – strikt opgevolgd en weergegeven in de jaarverslagen. Ook de tijdslijn onder punt 2.2. geeft een beeld van de evolutie.

Het aantal oproepen ging in stijgende lijn van 1994 tot 2002. Sinds 2003 doet zich een jaarlijkse daling voor in het aantal oproepen. Die verloopt erg gelijkmatig (ongeveer 5% per jaar) en wordt sinds 2004 gecompenseerd door het toenemende aantal vragen via e-mail.

Een belangrijke vaststelling is ook dat de bekendheid van De DrugLijn zelf en van haar permanentie-uren met de jaren is toegenomen. Dat blijkt uit de cijfers die aantonen dat de verhouding van het aantal oproepen binnen en buiten de permanentie-uren spectaculair verbeterde ten opzichte van de beginjaren van De DrugLijn.

De evoluties in de oproepen over de jaren heen – sinds de oprichting in 1994 tot 2006 – is ook terug te vinden in het document 'De lijn doorgetrokken – 10 jaar DrugLijn in cijfers doorgelicht'. Hierin staan niet alleen tabellen en grafieken over de evoluties in het aantal oproepen, maar ook over het tijdstip en de duur van de gesprekken, het profiel van de bellers en de onderwerpen waarover ze bellen. Dit document is op aanvraag verkrijgbaar.

3.1.3. Organisatie van de telefoonbeantwoording

De DrugLijn is bereikbaar via een 078-15-nummer, een zogeheten marketingnummer. Naar dergelijke nummers bellen is niet gratis, maar evenmin extra duur, zoals sommigen denken. Vanaf een vast toestel belt men aan voordeeltarief.
Voor oproepen met een vast toestel gelden volgende tarieven: de beller betaalt 0,05 euro per minuut in de piekuren en 0,025 euro per minuut in de daluren.
De kostprijs voor mobiel bellen ligt vaak een stuk hoger, varieert enorm van netwerk tot netwerk en hangt sterk af van de abonnementsformule.

De DrugLijn kiest bewust voor een rechtstreeks, persoonlijk en anoniem gesprek of een antwoord op maat via mail. Voor de telefoonbeantwoording heeft dat als gevolg dat er niet gewerkt wordt met beantwoording via computer of met keuzemenu's en standaardboodschappen. Enkel buiten de permanentie-uren wordt gewerkt met een Voice Response Systeem (VRS) dat een beluistermenu aanbiedt. Daar werd voor gekozen om bellers buiten de permanenties optimale informatie te kunnen verschaffen over De DrugLijnwerking en advies te verstrekken bij noodsituaties.

Ook op technisch vlak heeft De DrugLijn haar service sterk geprofessionaliseerd. Terwijl in de beginjaren gewerkt werd met gewone telefoontoestellen, wordt nu gebruikgemaakt van professionele toestellen die bijvoorbeeld voorzien zijn van hoofdtelefoons, wat de verstaanbaarheid, de kans op achtergrondlawaai bij gesprekken en de ergonomie voor de beantwoorders ten goede komt.

Eind 2003 werd overgeschakeld op een telefooncentrale die het mogelijk maakte om op piekmomenten waarbij alle lijnen bezet zijn, aan de bellers een wachtboodschap te laten horen (terwijl de beller zich voordien tevreden moest stellen met een weinig zeggende bezettoon). Wat betreft oproepen buiten de permanentie-uren maakte de telefooncentrale het ook mogelijk na te gaan hoe vaak en op welke tijdstippen gepoogd wordt De DrugLijn te contacteren.

Op 1 augustus 2006 werd het reeds vermelde VRS buiten de permanentie-uren in gebruik genomen. Sindsdien zijn ook de wachtboodschappen in dat VRS geïntegreerd.

3.2. Website

De DrugLijn lanceerde in 2001 haar eigen website. Die was in aanvang erg summier en bleef beperkt tot een voorstelling van De DrugLijn zelf. Na maanden van interne voorbereiding ging halfweg 2003 de compleet vernieuwde en sterk uitgebreide website online. Gezien de rol van publieksservice die De DrugLijn binnen de VAD-werking vervult, werd beslist om de vernieuwde site tot een volwaardig kanaal uit te bouwen om een zo ruim mogelijk publiek te informeren over drank, drugs en pillen en al wat daarmee samenhangt. Sindsdien wordt de site ook bewust zo geprofileerd naast de VAD-website, die vooral bestemd is voor een professioneel publiek.

Sinds de lancering van de hernieuwde site zit het bezoekersaantal in de lift. Het aantal unieke bezoekers neemt de laatste jaren steevast met zo'n kwart toe.

Zowel wie meer wil weten over De DrugLijnwerking, wie op zoek is naar informatie over een specifieke drug als wie op de hoogte wil blijven van de actualiteit, is op www.druglijn.be aan het juiste adres.
Om de grote hoeveelheid informatie die wordt aangeboden overzichtelijk te houden, opent de site met een basisscherm met daarop drie aanklikmogelijkheden: Info DrugLijn, Info drugs en Nieuw.

Wat valt er allemaal te ontdekken?

- Wie op *Info DrugLijn* klikt, krijgt een overzicht van alle mogelijke informatie die verband houdt met De DrugLijnwerking: wie contacteert de lijn, hoe vaak en met welke vragen, wie beantwoordt ze, met wie werkt De DrugLijn samen, hoe kan ik De DrugLijn steunen, ...? Ook vindt de surfer hier een overzicht van het documentatie- en bekendmakingmateriaal dat De DrugLijn aanbiedt.
- Het luik *Info drugs* komt tegemoet aan de vraag naar productinformatie en biedt basisinfo over drank, drugs, pillen en gokken, onder meer in de vorm van een uitgebreid Drugs ABC. Dit is het meest bezochte onderdeel van de website en biedt per meest voorkomende drugs informatie over wat het is, hoe het gebruikt wordt, wat de risico's zijn, wat de wet zegt en hoe het er uitziet.
  Onder dit luik wordt ook een aantal veelgestelde vragen gebundeld. Wie een werk moet maken over drugs of iets wil lezen over drugs, vindt er een aantal tips.
  Onder de hoofding 'omgaan met drugs en druggebruik' vinden gebruikers en hun ouders, partners of vrienden basisadvies over hoe je zelf kan omgaan met je gebruik en over hoe je kan reageren wanneer iemand in je omgeving gebruikt.
  Wie deze flinke brok informatie achter de kiezen heeft en wil overgaan tot actie, hoeft maar te klikken op 'kennistest' om te weten hoeveel er is blijven hangen.
- *Nieuw* ten slotte geeft een overzicht van de meest recente campagnes en het meest recente materiaal van De DrugLijn. Mocht de drugwetgeving wijzigen of mocht er ander belangrijk nieuws zijn van het drugfront, dan zal de surfer dat ook hier terugvinden.
- *www.druglijn.be/contact* is de pagina waarop alle info over de bereikbaarheid van De DrugLijn te vinden is. Via deze webpagina kan men ook via mail een vraag aan De DrugLijn richten (zie onder).

3.3. E-mailbeantwoording

In 2004, tien jaar na de oprichting dus, startte De DrugLijn een pilootproject e-mailbeantwoording. Dat kwam er niet zomaar, maar was een weloverwogen beslissing om na te gaan of de werking met een online aanbod kon uitgebreid worden.
VAD beoordeelde dit innoverende project belangrijk genoeg om het louter met eigen financiële middelen te financieren. Omdat het sterk onderbouwd werd en van bij de start succesvol was, schetsen we hieronder de historiek en de uitwerking ervan.
In geen tijd verwierf de e-mailbeantwoording een plaats als derde belangrijke pijler in De DrugLijnwerking.
Wie meer wil weten over het ontstaan en het opstarten van de e-mailservice, kan dat nalezen in het rapport 'Eindverslag pilootproject e-mailbeantwoording'.

3.3.1. Historiek van het pilootproject

3.3.1.1. Afhandeling van mails voor de start van het pilootproject

De DrugLijn beantwoordt pas sinds het pilootproject systematisch vragen via e-mail, maar in de praktijk deed de lijn dat al sinds een paar jaar voordien.
Op de site www.druglijn.be stond tot 2004 een e-mailadres vermeld voor louter administratief gebruik. Ondanks de duidelijke ontrading om hulp- of infovragen langs die weg door te sturen, kwamen af en toe toch dergelijke vragen binnen. Alle mails werden uiteraard beantwoord, maar daarbij werd een onderscheid gemaakt naargelang de aard van de vraag:

- *Informatieve vragen*, bijvoorbeeld van studenten, werden beantwoord via mail.
- *Hulpvragen* werden beantwoord met de suggestie contact te nemen via de telefoonlijn. Met hulpvragen worden vragen naar probleemverheldering, ondersteuning, advies of doorverwijzing bedoeld.

3.3.1.2. Afwegen van voor- en nadelen van een volwaardige mailservice

De visie en telefonische traditie van De DrugLijn maakte dat de medewerkers van mening waren dat een antwoord op hulpvragen enkel in dialoog met de hulpvrager haalbaar is. Het verkennen van een probleemsituatie, het afwegen van hulpmogelijkheden en het uitklaren van doelstellingen kunnen aan de telefoon in directe samenspraak met de vraagsteller, dus veel gemakkelijker gebeuren.

Via mail is dit moeilijker, omdat er geen onmiddellijk contact is. De communicatie verloopt afstandelijker en bovendien 'in uitgesteld relais'. Als e-mailbeantwoorder beschikt men over nog minder communicatiekanalen en nog minder context dan als telefoonbeantwoorder.
Ook al waren de beperkingen van e-mails duidelijk, stilaan groeide het besef dat het vasthouden aan bovenvermelde visie op het beantwoorden van hulpvragen moest afgewogen worden tegen het risico om een doelgroep van potentiële mailers in de kou te laten staan. Het succes van e-mails ruimer maatschappelijk bekeken, bewijst immers dat deze communicatievorm ook tal van kansen biedt.

Steeds meer andere hulp- en infolijnen leken tot dat besef te komen en waagden zich op het pad van e-mailbeantwoording of chatsessies. Uit hun ervaringen en een aantal evaluatiestudies, bleek dat onlinebeantwoording extra kansen bood op vlak van *anonimiteit.* Zo kan een vraagsteller gebruikmaken van een nietszeggend e-mailadres (denk maar aan hotmail-, yahoo- en gmailadressen) of een schuilnaam (zogeheten 'nickname').
Ook *'taboeproblemen'* blijken gemakkelijker bespreekbaar te zijn door de vraag neer te schrijven dan in rechtstreeks telefonisch contact. Het feit dat De DrugLijn jaarlijks een paar honderd

oproepen krijgt van bellers die onmiddellijk inhaken of stil blijven aan de lijn, toont dat die drempel (ondanks de garantie op anonimiteit van de telefoonlijn) wel degelijk bestaat.
Omwille van deze en nog andere redenen werd beslist om de mogelijkheid van een volwaardige mailservice grondig te onderzoeken. Het project en dus de pilootfase liep één jaar. Nadien werd de e-mailservice als volwaardige component geïntegreerd in De DrugLijnwerking.

3.3.1.3. Verloop van het innoverend project

- Waarom e-mails?

Een eerste logische stap in het project e-mailbeantwoording was literatuuronderzoek en inventarisatie van het reeds bestaande aanbod aan online vraagbeantwoording en hulpverlening. Voorts werd een aantal werkbezoeken aan initiatieven in Vlaanderen en Nederland afgelegd.

Op basis van die verkenningsronde werd gekozen voor e-mailbeantwoording, eerder dan beantwoording via chat. Werken via e-mail sluit beter aan bij de informatieve rol van de lijn, is toch 24 uur per dag beschikbaar en biedt tegelijk ook intern organisatorisch meer flexibiliteit in de afhandeling.

Er werd een interne *vorming* voor e-mailbeantwoorders met een externe expert georganiseerd, met als doel het team in staat te stellen om een aantal specifieke communicatiestijlen aan te leren en enkele praktische vaardigheden op punt te stellen.

Voordat concreet met de beantwoording van start werd gegaan, drongen zich een aantal beleidskeuzes op. Daarbij werd vooral rekening gehouden met de beheersbaarheid van de e-mailbeantwoording, zowel qua aard van vraag en antwoord als qua volume (lees: werkdruk).

- Welk soort e-mails?

Er werd afgestapt van het idee dat enkel informatieve vragen via e-mail beantwoord kunnen worden en er werd beslist ook advies- en hulpvragen te beantwoorden.
Uit onderzoek blijkt overigens dat het niet altijd zinvol is om mailers door te verwijzen naar de telefoon, zoals De DrugLijn eerder deed met advies- en hulpvragen. Mailers zouden meer behoefte hebben aan controle en die is uiteraard veel kleiner tijdens een rechtstreeks telefoongesprek.

- Maximaal drie e-mails per vraag

Hierboven werden reeds de beperkingen aangestipt van het beantwoorden van (vooral hulp)vragen via e-mail. Deze werden echter omzeild door de beslissing om de mogelijkheid te bieden om een beperkt aantal e-mails over en weer te sturen.

Concreet betekent dit dat, wanneer een vraag niet helemaal duidelijk is, de vraagsteller een e-mail terugkrijgt met een eerste antwoord en een vraag naar meer verduidelijking. De mailer wordt uitgenodigd om verder op deze vragen in te gaan. Toch wordt meteen ook duidelijk gemaakt dat drie e-mails over en weer het maximum is. Op die manier kan De DrugLijn een goed antwoord op maat garanderen, zonder dat dit uitmondt in een langdurig en veelvuldig mailcontact.
De DrugLijn is immers van oordeel dat een vraag die na drie e-mails niet voldoende beantwoord is, niet geschikt is om via die weg ten gronde te beantwoorden. In dat geval moedigen we mailers aan om een beroep te doen op andere kanalen zoals de telefoonlijn, gespecialiseerde informatiebronnen of rechtstreeks contact met een hulpverlener.

- Een e-mailprogramma op maat

Uit eigen ervaring evenals uit die van andere lijnen bleek dat het beantwoorden van e-mails met standaardsoftware zoals Outlook Express inefficiënt was. Dergelijke programma's bieden te weinig mogelijkheden qua opvolging en riepen ook vragen op qua privacy en veiligheid (spam, virussen en ongewenste bijlagen).
Daarom werd een beheerprogramma op maat aangemaakt dat gekoppeld is aan De DrugLijn-website. Op de site kunnen bezoekers hun vraag stellen via een daartoe bestemd vraagformulier op www.druglijn.be/contact. Na verzending komt dit vraagformulier bij De DrugLijn binnen in het beheerprogramma. Daar volgt de mail een vastgelegd beantwoordprotocol (dat hieronder wordt toegelicht).

3.3.2. Beantwoordprotocol: de concrete afhandeling van e-mails

Om een optimale service te garanderen, werd een protocol uitgewerkt dat in detail de stappen omschrijft die een mail tijdens de beantwoording doorloopt:

- *Ontvangst van een e-mail*
  Een nieuwe e-mail wordt door een van de beantwoorders geaccepteerd. Zo verbindt die zich om de vraag binnen de beloofde termijn (vijf werkdagen) te beantwoorden.
- *Lezen van een e-mail*
  De mail wordt grondig gelezen, bij voorkeur aan de hand van een uitprint. Dat laat toe belangrijke dingen aan te duiden, aanmerkingen te maken en een eerste idee voor de structuur van het antwoord uit te werken.
- *Formuleren van een antwoord*
  Bij de beantwoording wordt getracht om qua schrijfstijl aan te sluiten bij de vraagsteller. Naast het concrete antwoord op de gestelde vragen, wordt ook aandacht besteed aan het bieden van ondersteuning en waardering, net zoals dat aan de telefoon gebeurt. De e-mail wordt afgesloten met een standaard handtekening.
  Naargelang de inhoud van de e-mail omvat die één of meerdere juridische disclaimers.
- *Nalezen en verzenden van het antwoord*
  Het antwoord op een e-mail wordt eerst door een collega geredigeerd en eventueel gecorrigeerd vooraleer het verstuurd wordt. Het programma voorziet in 'beveiliging' die ervoor zorgt dat niet de beantwoorder maar enkel een collega-nalezer het antwoord kan versturen.

Indien de vraagsteller nog een tweede aanvullende mail stuurt, komt deze via het beheerprogramma bij de oorspronkelijke beantwoorder terecht. Zo wordt de opvolging door dezelfde persoon automatisch gegarandeerd.

3.3.3. Resultaten van het project

Tijdens het pilootproject werden 559 e-mails beantwoord, wat een aanzienlijk succes is aangezien de nieuwe service in die fase nog niet bekendgemaakt werd.
Pas in de laatste maanden van 2004, toen zowel de technologie als de strategie voor de beantwoording volledig op punt stonden, werd de e-mailservice expliciet op de website vermeld. Dit resulteerde meteen in een sterke toename van het aantal mails. Nadien is het aantal mailcontacten maandelijks vrij continu gestegen. Concrete cijfers over het huidige aantal beantwoorde e-mails zijn terug te vinden in het meest recente jaarverslag.

3.3.4. Van pilootproject tot vaste pijler in de werking

Zoals reeds vermeld, groeide de mailservice op korte tijd uit tot een derde volwaardige pijler in de DrugLijnwerking.
De registratiegegevens over wie welk soort vragen stelt, wijzen erop dat telefoon, site en e-mail elk een apart publiek (met eigen informatiebehoeften) aanspreken. De drie communicatiekanalen zijn dus niet alleen puur praktisch complementair (bijvoorbeeld qua tijdstip van bereikbaarheid), maar ook qua doelpubliek. Zo tonen de cijfers aan dat De DrugLijn via e-mailbeantwoording opnieuw aansluiting gevonden heeft bij jongeren, een groep die via de telefoon steeds minder bereikt werd.

De praktijk leert dat via e-mail allerhande vragen gesteld worden, zowel hulp- en adviesvragen als vragen naar productinformatie of documentatie. De directe en vertrouwelijke toon van veel e-mails valt op en gevoeligere thema's zoals drugwetgeving, drugs en zwangerschap of drugcombinaties worden vaker aangekaart dan aan de telefoon.

Een knelpunt is wel het feit dat de tijdsinvestering veel groter is dan voor de telefonische beantwoording. Naast de tijd die het vraagt om een e-mail te lezen en een antwoord uit te typen, komt immers nog eens de tijd van het nalezen en eventueel aanpassen of aanvullen.

Op technisch vlak werd sinds 2004 nog een aantal verbeteringen aan het beheerprogramma uitgevoerd. Sinds 2005 zijn ook De DrugLijnvrijwilligers actief betrokken in de e-mail-beantwoording. Met de steun van CERA voor het project 'E-mails beantwoorden, dat moet je leren' kon voor hen immers een bijscholing georganiseerd worden.

3.4. Documentatie

De aanmaak en verspreiding van documentatiemateriaal is één van kerntaken van VAD op vlak van informatieverstrekking aan een ruim publiek. Binnen het ruime gamma aan VAD-publicaties heeft De DrugLijn in de loop der jaren een eigen aanbod uitgebouwd.
Naast divers bekendmakingsmateriaal (zie onder) omvat dat aanbod ook een reeks folders *Meest gestelde vragen.*
Zoals de naam zegt, bundelen ze een aantal vragen over een bepaald thema die vaak terugkomen aan de telefoon of in e-mails. De duizenden gesprekken die aan De DrugLijn gevoerd worden, bieden waardevolle informatie over wat er over bepaalde thema's bij diverse doelgroepen leeft. De DrugLijn publiceert ongeveer één folder per jaar in de reeks 'Meest gestelde vragen'. Elke nieuwe folder probeert op een dergelijk thema in te spelen. Doordat ze gebaseerd zijn op concrete, veel gestelde vragen, gaan ze een stuk verder dan de theoretische of feitelijke informatie. Ze bevatten telkens ook basisinformatie over hoe tegen druggebruik kan aangekeken worden of hoe men ermee kan omgaan. Op die manier worden de folders meteen een stuk relevanter voor wie concreet met drugs of druggebruik in aanraking komt.

Deze reeks omvat tot nu toe (2007) volgende tien folders:
- Iemand steunen bij het stoppen met drank, drugs, pillen en gokken
- Cannabis
- Cocaïne
- Combigebruik
- Drugs en de wet
- Drugs en urinetesting – een folder voor ouders
- Drugs in cijfers
- Mijn kinderen en drugs ... als ze maar clean zijn? – een folder voor ouders

- Speed
- Zwangerschap en drugs

Aangezien de wetenschappelijke kennis, maar bijvoorbeeld ook de wetgeving of zelfs de aard van de vragen omtrent een bepaald thema kan evolueren, wordt niet alleen gezorgd voor een regelmatige uitbreiding van deze reeks. Voor de bestaande folders wordt regelmatig nagegaan of ze nog up-to-date zijn en indien nodig worden ze inhoudelijk herwerkt en herdrukt.

De DrugLijn zelf moet natuurlijk ook continu bekendgemaakt worden. Ook daarvoor zijn in de loop der jaren heel wat initiatieven genomen. Het gaat voornamelijk om specifiek bekendmakingsmateriaal, maar deels ook om andere bekendmakingsacties:

- Reeks van drie campagnebeelden “Bijzonder zonder”, die verspreid werd als affiches en postkaarten.
- Urbanus werkte eind jaren negentig mee aan een korte promotiestrip rond De DrugLijn.
- Reeks afbeeldingen “Er is altijd wel een reden … om te bellen” in het kader van vijf jaar DrugLijn. Deze reeks van acht foto’s is in de loop der jaren op allerlei manieren gebruikt. Zo werden er vier postkaarten van gemaakt, die ook tijdelijk als Boomerang-kaart verspreid zijn. De foto’s werden gebruikt voor een DrugLijn-bekendmakingsstand, in het kader van het Early Warning System en op www.druglijn.be.
- Promotieaffiche “Neem Drugs … *ernstig*”. Deze werd gratis meegestuurd met de Artsenkrant.
- Reeks “ff updaten”: drie cartoons die als affiches en postkaarten verspreid zijn ter bekendmaking van De DrugLijn bij jongeren.
- Ter bekendmaking van de website en de e-mailservice werd een flyer gemaakt.
- Reeks “Kink in de kabel”: drie beelden om duidelijk te maken dat De DrugLijn sinds half 2006 nieuwe openingsuren heeft en intussen veel meer is dan alleen maar een telefoonlijn. Er werd een beeld ontworpen ter promotie van de telefoonlijn, één voor de website en één voor de mailservice. Deze reeks affiches en postkaarten werd op ruime schaal verspreid in de hulpverlening, het welzijnswerk, bij de structurele partners van VAD, de lokale en provinciale besturen, en bij politie en justitie en in bibliotheken.
- De nieuwe openingsuren van De DrugLijn werden vermeld op infopanelen in de Brusselse metro.
- Gedurende enkele jaren werden jaarlijks drie maal gratis DrugLijnfolders verspreid via de wachtkamers van de huisartsen.
- In de loop der jaren stelde de VRT enkele malen gratis uitzendtijd ter beschikking voor de uitzending van een DrugLijn-spot. Ook werd er af en toe op het einde van discussieprogramma’s omtrent drugs naar De DrugLijn verwezen.
- Diverse affiches van De DrugLijn waren te zien in de één-soap ‘Thuis’ en in ‘Flikken’.
- Bekendmaking via diverse rockfestivals (onder andere Pukkelpop).
- Occasioneel kreeg De DrugLijn redactionele ondersteuning. Naar aanleiding van het tienjarige bestaan in 2004 stemden verschillende radio(verzoek)programma's (Studio Brussel, Radio 2, Radio 1 en 4fm) hun programmering af rond dit thema. Ook de geschreven pers deed zijn duit in de zak met een artikelenreeks.

Voorts levert De DrugLijn op regelmatige basis haar bijdrage aan andere publicaties in het VAD-aanbod. Vooral wat betreft productinformatie (dus informatie over de effecten en risico’s van verschillende drugs) wordt intern vaak beroep gedaan op de kennis van De DrugLijn. Omgekeerd wordt in diverse publicaties ook verwezen naar De DrugLijn. Op die manier wordt iedereen die na het lezen van bijvoorbeeld een folder of brochure verdere specifieke vragen heeft, een kanaal aangereikt waar hij of zij anoniem terechtkan.

Een up-to-date overzicht van het aanbod aan bekendmakings- en documentatiemateriaal en hoe dat kan bekomen worden, is terug te vinden op www.druglijn.be of in de catalogus die via telefoon of e-mail kan aangevraagd worden.

3.5. Campagnes

De DrugLijn werkt strikt anoniem, maar door het beantwoorden van duizenden telefoons en mails per jaar werkt ze toch een beetje als antenne die signalen opvangt. De duizenden telefoons en e-mails geven een uniek beeld van wat er leeft bij de vraagstellers en helpt inschatten welke groepen met welke vragen zitten.
Daarom is De DrugLijn steevast betrokken bij bewustmakingscampagnes die binnen VAD ontwikkeld worden.

Naast de inhoudelijke betrokkenheid, is het binnen VAD inmiddels ook een traditie in alle campagnes en bijhorend materiaal naar De DrugLijn te verwijzen. Net zoals bij ander documentatiemateriaal biedt dat aan mensen die het campagnemateriaal in handen krijgen meteen de kans om via de telefoonlijn of de website (en eventueel mail) meer gedetailleerde informatie of een persoonlijk antwoord op maat te bekomen.

Recenter wordt de service die De DrugLijn biedt ook op een meer praktische manier bij campagnes uitgespeeld. Zo kan het publiek niet alleen voor meer inhoudelijke of persoonlijke vragen, maar bijvoorbeeld ook voor gewone aanvragen van bijvoorbeeld gratis campagnebrochures bij De DrugLijn terecht. De ervaring leert dat wie campagnemateriaal aanvraagt in een aantallen gevallen ook met persoonlijke vragen zit. Door het publiek eenvormig De DrugLijn als contactpunt bij campagnes aan te reiken, wordt de drempel om met die vragen naar buiten te komen meteen een stuk lager.
Met die ervaring in het achterhoofd wordt in de nabije toekomst ook bekeken of het haalbaar en relevant is om de contactpagina van de e-mailbeantwoording rechtstreeks in een aantal campagnesites te integreren.

Voorbeelden van campagnes waarbij De DrugLijn betrokken is, zijn de alcoholcampagnes die VAD de voorbije jaren heeft gelanceerd. Onder de noemer 'Alcohol. Bekijk het eens nuchter' (www.bekijkheteensnuchter.be) werden verschillende campagnes ontwikkeld.
Elke campagne richt zich tot een specifieke doelgroep:

- A cool world (www.acoolworld.be), voor 10- tot 15-jarigen;
- Gratis Drank (www.gratisdrank.be), voor 16- tot 25-jarigen;
- Boodschap in een fles (www.boodschapineenfles.be), voor volwassenen met boodschappen voor mannen, vrouwen, werknemers en sporters, en ook voor partners van probleemdrinkers;
- Als je ouders drinken … (www.alsjeoudersdrinken.be), voor kinderen van ouders met een alcoholprobleem

Een ander voorbeeld is de campagne 'Partywise' waarbij De DrugLijn van bij de start ook inhoudelijk sterk betrokken is. 'Partywise' is een campagne over gezond en veilig uitgaan. Met nuttige tips in een universeel herkenbare pictogrammentaal wil Partywise het dancepubliek sensibiliseren en informeren. Spil van de campagne is de website www.partywise.be.

4. Wie doet waarvoor een beroep op De DrugLijn?

4.1. Wie doet een beroep op De DrugLijn?

De DrugLijn wil zich beschikbaar stellen voor *iedereen* die nood heeft aan informatie, advies of hulp in verband met drank, drugs, pillen of gokken. De lijn wil onvoorwaardelijk beschikbaar zijn voor iedereen, onafhankelijk van de aard van de vraag, de mening of opvattingen van de vraagsteller, of die nu voorkennis van of ervaring met bepaalde drugs heeft of niet.

De bellers en mailers kunnen in een aantal grote groepen onderverdeeld worden:

- Een eerste belangrijke groep zijn ouders die vermoeden dat hun kind gebruikt, die dit ontdekken of die problemen hebben met een gebruikend kind. In de praktijk zijn ouders goed voor bijna een derde van alle contacten.
- Een even belangrijke en ongeveer even grote groep zijn gebruikers en ex-gebruikers.
- Ook vrienden, partners en familieleden van gebruikers contacteren regelmatig De DrugLijn. Overigens kunnen ook kinderen (jong of volwassen) van gebruikende ouders terecht bij De DrugLijn. Samen met ouders vormen mensen uit de omgeving van gebruikers zowat de helft van al wie De DrugLijn contacteert.
- Daarnaast wordt van de lijn en de mailservice ook gebruikgemaakt door mensen die - vanuit een bepaalde context waarin ze actief zijn - geconfronteerd worden met vragen of problemen. Dat kan in de werksituatie zijn (bijvoorbeeld een werknemer of collega die een probleem heeft), in een schoolsituatie, maar ook in de vrije tijd (in de jeugdbeweging, de sportclub, het jeugdhuis of bij het uitgaan).
- Scholieren en studenten kunnen De DrugLijn contacteren als ze een werkje moeten maken met als onderwerp drugs. Vooral de e-mailbeantwoording slaat bij deze groep erg aan.
- De DrugLijn is er ook voor artsen, hulpverleners, welzijns- en preventiewerkers en beleidsmensen.

In de praktijk blijkt dat bepaalde groepen eerder een beroep doen op de telefoonlijn (bijvoorbeeld ouders) en andere eerder op de mailservice (bijvoorbeeld jongeren of scholieren). Gedetailleerdere cijfers over het profiel van de bellers en mailers (leeftijd, geslacht en presentatiewijze) zijn terug te vinden in het meest recente jaarverslag.

4.2. Welke vragen krijgt De DrugLijn?

Gelinkt aan het feit dat De DrugLijn zich beschikbaar stelt voor iedereen, is in principe ook elk soort vraag welkom.
Een overzicht geven van welke vragen aan bod komen, is onbegonnen werk. Toch kan de inhoud van de vragen in drie categorieën ingedeeld worden:

1. *Vragen over producten*, bijvoorbeeld hoe een product eruitziet, welke de effecten en de risico's zijn, hoe het wordt gebruikt, wat de wet bepaalt, …
   (dit sluit aan bij de informatiefunctie van De DrugLijn);
2. *Vragen naar advies en hulp,* bijvoorbeeld ouders en gebruikende kinderen die zich afvragen hoe ze best met elkaar omgaan, wat je best doet in een crisissituatie, waar je terechtkan als je hulp zoekt voor je gebruik, voor juridisch advies, …
   (de luister- en doorverwijsfunctie van De DrugLijn);
3. *Vragen over preventie,* bijvoorbeeld vragen naar folders en publicaties, vragen naar sprekers, maar ook informatie over het opstarten van een drugbeleid op school of op het werk, … *(de informatie- en doorverwijsfunctie*

5. Interne organisatie van De DrugLijn

De kwaliteit van de geboden dienstverlening staat centraal in de interne organisatie.
Voor de buitenwereld is dat misschien niet altijd even duidelijk, maar De DrugLijnwerking houdt veel meer in dan louter telefoongesprekken voeren en mails beantwoorden.
Achter de schermen vereist dit dat een aantal kerntaken naar behoren vervuld wordt. Het spreekt voor zich dat deze interne taken in hun finaliteit volledig afgestemd zijn op de kwaliteit van het telefoonwerk, van de mailservice, de website en publicaties. Onvoldoende aandacht voor het werk achter de schermen zou deze basispijlers van De DrugLijnwerking op termijn ondermijnen.

De DrugLijn bevindt zich met twee voeten in de maatschappelijke realiteit. Die realiteit is allesbehalve statisch. Ze evolueert voortdurend: nieuwe trends duiken op, onderzoek verrijkt de kennis, opinies evolueren, ... Waar nodig probeert De DrugLijn kort op de bal te spelen en aan te vullen, bij te sturen of om te vormen.
Een concreet voorbeeld daarvan is de drugwetgeving. Sinds 2001 volgt De DrugLijn de stand van zaken in verband met de wetswijziging op de voet. Toen de nieuwe drugwet in het voorjaar van 2003 eindelijk van kracht werd, heeft De DrugLijn zo snel als mogelijk de nodige informatie voor het telefoonwerk en op de website aangepast. Velen beschouwen De DrugLijn immers als referentiepunt voor een actuele en objectieve stand van zaken op vlak van de wetgeving.
De DrugLijn wil die rol actief blijven spelen, en niet alleen wat de wetgeving betreft.

5.1. Informatiebestand

Wie de ambitie heeft om op zoveel mogelijk vragen te antwoorden, moet over een groot, betrouwbaar en up-to-date informatiebestand beschikken. Het actualiseren, controleren en verwerken van nieuwe en bestaande informatie is bijgevolg een continu aandachtspunt en maakt dan ook deel uit van het vaste takenpakket van een aantal stafmedewerkers. Overzichtelijkheid en gebruiksgemak staan daarbij centraal. Ook complementariteit wordt daarbij nagestreefd: de beschikbare informatie kan zowel nuttig of bruikbaar zijn aan de telefoon, in de mailbeantwoording als op De DrugLijnwebsite.

Eén van de kanalen om voortdurend op de hoogte te blijven van nieuwe trends (en ook anderen op de hoogte te houden) is het Early Warning Systeem (EWS). Dit Europese alertsysteem, dat in Vlaanderen door VAD wordt gecoördineerd, heeft als doel om binnen de drugsector tot een snelle informatiedoorstroming te komen over bijvoorbeeld nieuwe producten of gebruikspatronen die in Vlaanderen opduiken. De DrugLijn is het verzamelpunt waar alle aangesloten diensten hun informatie of signalementen naartoe sturen. Ook via de dagelijkse contacten met het publiek kan De DrugLijn zelf tot vaststellingen komen die het signaleren waard zijn.

5.2. Doorverwijsbestand

De beantwoorders kunnen gebruikmaken van een adressenbestand met meer dan driehonderd centra die aan preventie doen, informatie of advies geven, hulp verlenen of vormingen aanbieden op vlak van alcohol, illegale drugs, gokken en medicatie. Zowel de puur praktische coördinaten van deze centra als inhoudelijke achtergrondinformatie over hun werking zit gebundeld in een gebruiksvriendelijk softwareprogramma. Dat vergemakkelijkt het zoeken naar geschikte adressen via diverse filtermogelijkheden zoals regio of doelgroep. Voor adressen van minder drugspecifieke voorzieningen wordt gebruikgemaakt van bestaande externe doorverwijsgidsen en sociale kaarten.

De DrugLijn organiseert tweejaarlijks een update van haar bestand met doorverwijsadressen. Aan de hand van een omvattende vragenlijst worden de centra bevraagd over hun werking en aanbod op vlak van hulp en/of preventie. De resultaten daarvan worden verwerkt in een databank die De DrugLijnmedewerkers via de pc kunnen raadplegen.
Tussendoor wordt het adressenbestand uiteraard ook continu geüpdatet, bijvoorbeeld op basis van informatie die VAD ontvangt over wijzigingen in de werking van drughulpcentra of preventiediensten.

5.3. Registratie van telefonische en e-mailcontacten

Omwille van de signaalfunctie van De DrugLijn, is het essentieel om betrouwbare maar tegelijk strikt anonieme gegevens te verzamelen over de mensen die naar De DrugLijn bellen en de vragen die ze stellen.
Per gesprek of e-mail wordt door de beantwoorder een 'registratiefiche' op de pc ingevuld. Zo'n fiche bevat gegevens zoals het tijdstip van de vraag en de beantwoordtijd, wie de vraag stelde, de inhoud van de vraag en de acties die door de beantwoorder werden ondernomen (bijvoorbeeld een doorverwijsadres meegeven). Ook kunnen er gegevens op ingevuld worden over een eventuele 'derde' die aan bod kwam (bijvoorbeeld de leeftijd en het gebruikspatroon van de zoon waarover een ongeruste moeder belde).

Via hetzelfde programma kunnen ook relevante gegevens voor het reeds vermelde Early Warning Systeem geregistreerd worden.

De opvolging van de registratiegegevens, het verwerken in statistieken en het opvolgen van mogelijke evoluties en trends in soorten bellers/mailers of gespreksonderwerpen is in handen van de stafmedewerkers van De DrugLijn. Zij verwerken de cijfers in het jaarverslag en zorgen nu en dan voor een specifieke dataverwerking wanneer daar vraag naar is (bijvoorbeeld voor het jaarlijkse Belgisch Nationaal Rapport over Drugs).

Continuïteit in de registratie is belangrijk. Er wordt dan ook erg zorgvuldig omgesprongen met wijzigingen in de variabelen of de informatie die geregistreerd wordt. Op die manier blijft vergelijkbaarheid over de jaren heen mogelijk en kunnen evoluties opgevolgd worden.
Toch betekent dat niet dat de manier van registreren nooit wijzigt. In de loop der jaren werd de registratie verfijnd en op een aantal momenten werd beslist om ook bijkomende informatie te registreren. Het registratieprogramma is overigens flexibel genoeg om ook tijdelijk gegevens te registreren, bijvoorbeeld in het kader van een tijdelijk project. Zo werd in 2007 beslist om specifieke informatie over aanwijzingen van huiselijk geweld in oproepen en e-mails te registreren.

5.4. Beantwoorders: betaalde krachten en vrijwilligers

De DrugLijn wordt bemand door anonieme telefoonbeantwoorders.
Van bij de oprichting werd ervoor gekozen om, naast de betaalde krachten, ook vrijwilligers in te zetten bij de beantwoording. De vrijwilligers nemen dagelijks een deel van de telefoon- en (sinds 2005) mailbeantwoording voor hun rekening. Vrijwilligerswerk en het beleid daaromtrent zijn dus belangrijke componenten in de werking.

De DrugLijn stelt sinds1996 vijf betaalde medewerkers tewerk. Het gaat daarbij om vier halftime beantwoorders en een fulltime coördinator, wat samen goed is voor het equivalent van drie fulltime krachten. De werktijden van de beantwoorders zijn afgestemd op de permanentietijden van de telefoonlijn.

Daarnaast kan De DrugLijn door de jaren heen rekenen op de geëngageerde inzet van tien à twintig vrijwilligers. Zij zijn actief als telefoon- en als e-mailbeantwoorders. Elk van hen verzorgt drie à vier uur permanentie per week. Het gaat daarbij om vaste permanentiemomenten in de voormiddag, namiddag en tijdens de avonduren.
De permanenties worden volbracht op het adres van De DrugLijn, waar een degelijk geëquipeerde en gedocumenteerde beantwoordruimte is ingericht.

5.5. Vrijwilligerswerking

De vrijwilligerswerking stoelt op een beleid dat in de loop der jaren werd uitgebouwd en bijgeschaafd.
Ondanks grote inspanningen in de opleiding en omkadering kende de vrijwilligersgroep in de jaren negentig een groot verloop. Dat leidde in *2001* tot een grondige herziening van het vrijwilligersbeleid. Er werd een beleidsdocument uitgewerkt dat zowel de visie van De DrugLijn op vrijwilligerswerk wou kaderen, als de krijtlijnen van het beleid scherper wou stellen. Het feit dat alle afspraken en verwachtingen in verband met het vrijwilligerswerk gedetailleerd op papier kwamen, bood zowel de vrijwilligers als de betaalde krachten meer houvast.

5.5.1. Het vrijwilligersbeleid van De DrugLijn

5.5.1.1. De werving en selectie van kandidaat-vrijwilligers

Bij het werven van vrijwilligers wordt een aantal criteria vooropgesteld: minstens 21 jaar oud zijn, vlot Algemeen Nederlands spreken, minimum een A2-diploma hebben, sociaal vaardig zijn en over voldoende emotionele draagkracht beschikken. De service die De DrugLijn wil bieden vereist een professionele houding en een gevoel van verantwoordelijkheid, zowel bij de vaste medewerkers als de vrijwilligers.
De DrugLijn vraagt een engagement van wekelijkse permanenties voor een duur van minstens een jaar.
Geïnteresseerden krijgen in eerst instantie mondelinge uitleg en een document met extra toelichting over het vrijwilligerswerk toegestuurd. Wanneer zij op basis daarvan geïnteresseerd blijven, volgt een selectiegesprek. Tijdens deze meer persoonlijke kennismaking wordt dieper ingegaan op De DrugLijnwerking en wordt gecheckt of de kandidaat over de vereiste basisvaardigheden (openheid, empatisch vermogen, emotionele draagkracht, verbale capaciteiten, luistervaardigheid, leergierigheid) beschikt. Wie daaraan voldoet komt op een wachtlijst voor een basisopleiding terecht.

5.5.1.2. Opleiding van kandidaat-vrijwilligers

Nieuwe vrijwilligers doorlopen een uitgebreid opleidingstraject dat een vijftal maanden in beslag neemt. Pas nadat iemand alle stappen in de opleiding vlot doorgemaakt heeft, kan hij of zij echt als vrijwilliger aan de slag. Er wordt van elke kandidaat-vrijwilliger verwacht dat hij of zij de volledige basisopleiding volgt, ongeacht de persoonlijke voorkennis. De opleiding wordt door de vrijwilligers als intensief maar erg deskundig en interessant ervaren.

Tot op vandaag ligt de nadruk in de opleiding op het telefoonwerk. De vrijwilligers worden dus in eerste instantie opgeleid tot telefoonbeantwoorder. Diegenen die interesse hebben om mee te draaien in e-mailbeantwoording, kunnen na verloop van tijd daaromtrent een bijscholing volgen.

- De basisopleiding omvat een theoretisch deel en een stageperiode.

Het theoretische gedeelte verloopt over ongeveer twee maanden en omvat negen à tien sessies. De DrugLijn doet daarvoor beroep op haar eigen kennis en op de expertise van deskundigen uit de sector.
Naar inhoud zijn de sessies op te delen in twee luiken.
Het eerste luik is vooral informatief: productinformatie, informatie over hulpverlening en preventie, juridische informatie, informatie over doorverwijzingen, enzovoort.
Dat vertaalt zich concreet in volgende sessies:

- Kennismaking en visie over drugs: in deze sessie wordt stilgestaan bij de visie van waaruit de DrugLijn de thematiek benadert. Er wordt stilgestaan bij mogelijke risicofactoren van middelengebruik en hoe eigen waarden en normen bij de inschatting daarvan meespelen. Tot slot wordt ingegaan op het begrippenkader omtrent alcohol- en druggebruik.
- Productinformatie illegale drugs: toelichting over uitzicht, manier van gebruik, effecten van diverse illegale drugs en de risico's van gebruik op korte en lange termijn.
- Productinformatie alcohol: toelichting bij de effecten en risico's van alcoholgebruik; maatstaven voor al dan niet verantwoord alcoholgebruik, onthoudingsverschijnselen en methoden bij ontwenning.
- Productinformatie medicatie: overzicht van de belangrijkste groepen psychoactieve medicatie, hun werking en nevenverschijnselen. Afbakenen van de deontologische grenzen van De DrugLijn qua informatieverstrekking over medicatie.
- Juridische informatie: overzicht van de werking van het justitiële apparaat, kennis van de drugwetgeving en doorverwijsmogelijkheden voor juridische informatie.

Het tweede luik sluit meer aan bij het concrete telefoonwerk en stelt dan ook gespreks-vaardigheden centraal: hoe communiceer ik op een zo open mogelijke manier, hoe ga ik om met stille telefoons, wat kan ik zoal zeggen om mensen uit te nodigen om over hun probleem te praten, enzovoort.
Deze topics komen aan bod in volgende sessies:

- Hulpverlening: overzicht van de methodes en strategieën die in de alcohol- en drughulpverlening worden toegepast om hulp te bieden aan problematische gebruikers en hun omgeving.
- Gesprekstechnieken: toelichting bij de theorie van motiverende gesprekstechnieken en praktijkoefeningen via rollenspel.
- Telefoongesprekken: toelichting over de eigenheid, kansen en beperkingen van communicatie via telefoon, richtlijnen voor het omgaan met specifieke types van gesprekken en doelgroepen van bellers.
- Doorverwijzen: overzicht van het bestaande aanbod aan werkingen op vlak van hulpverlening en preventie. Criteria voor het doorverwijzen van verschillende types hulp- en informatievragen.
- Registratie en pc-gebruik: toelichting bij het praktijkgebruik van de databestanden en software die De DrugLijn bij de beantwoording gebruikt.

Na het theoretische gedeelte volgen stages. Die zijn bedoeld om de vrijwilligers ervaring te laten opdoen in het effectief beantwoorden van oproepen. Daarbij worden ze continu ondersteund door een ervaren medewerker die meeluistert naar de gesprekken. Via nabespreking en concrete adviezen worden de vaardigheden van de kandidaat-vrijwilligers bijgeschaafd.
Na de stages volgt een evaluatiegesprek, wordt een afsprakennota ondertekend en kan men als vrijwilliger volwaardig aan de slag.

5.5.1.3. Omkadering van vrijwilligers

Een basisopleiding, hoe intensief ook, volstaat niet om een continue kwaliteit te garanderen bij de beantwoording. Alle medewerkers (dus niet alleen de vrijwilligers!) moeten blijvend bijgeschoold worden om hun kennis verder uit te bouwen en up-to-date te houden.

Na de basisopleiding krijgt elke nieuwe vrijwilliger iemand van de betaalde krachten als monitor toegewezen. Die volgt het functioneren van de vrijwilliger op, informeel tijdens de wekelijkse permanenties, maar ook formeel, in de vorm van een halfjaarlijkse evaluatie. De monitor is voor de vrijwilliger ook een vast aanspreekpunt bij vragen of bedenkingen.

Zesmaal per jaar gaat voor de hele groep van beantwoorders een vormingsavond door.
Die wordt meestal verzorgd door een gastspreker die dieper ingaat op een thema dat in de actualiteit staat of dat na de basisvorming nog verdere uitdieping vergt.

Enkele maanden na het beëindigen van de basisopleiding krijgen nieuwe vrijwilligers de kans om een bijscholing ‘e-mailbeantwoording’ te volgen. Dat is een vrij aanbod bestemd voor vrijwilligers die er interesse voor hebben. In de praktijk betekent dit dat een aantal vrijwilligers enkel telefoons beantwoordt, dat enkelen uitsluitend e-mails beantwoorden, maar dat de meerderheid zowel telefoons als e-mails beantwoordt.

Naast het feit dat iedere vrijwilliger kan rekenen op een persoonlijke monitor, zijn er ook avonden voorzien waarbij de hele groep stilstaat bij het functioneren als beantwoorder. Tijdens die - avonden worden ervaringen over bepaalde gesprekonderwerpen uitgewisseld. De omkadering is in handen van een vaste externe begeleider.

5.5.1.4. Stopzetten van het vrijwilligerswerk

De DrugLijn verwacht minimum een engagement van een jaar dat telkens verlengbaar is, maar de ervaring leert dat de meeste vrijwilligers zich veel langer inzetten. Als het tot een beëindiging van de samenwerking komt, gebeurt dat bij voorkeur op het moment van het verstrijken van een jaar inzet. Om ervoor te zorgen dat het afscheid met een positief gevoel verloopt, wordt bij het stoppen een afrondend gesprek gepland.

Indien de omstandigheden of het functioneren van de vrijwilliger het verderzetten van het vrijwilligerswerk niet meer toelaten, wordt de vrijwilliger daarop aangesproken. Indien nodig worden afspraken gemaakt of wordt gevraagd om het vrijwilligerswerk stop te zetten.

5.5.2. Evaluatie van de vrijwilligerswerking

In 2005 werd het vrijwilligersbeleid en de invulling daarvan in praktijk geëvalueerd.

Het organiseren van vrijwilligerswerk omvat veel meer dan vaak wordt vermoedt, zowel vanuit het standpunt van de vrijwilligers als dat van de organisatie waarvoor die zich inzet.
De DrugLijn legde in 2001 haar vrijwilligersbeleid vast in een uitgebreid beleidsdocument.
Na een aantal jaren praktijkervaring met dit beleid, leek de tijd rijp voor een evaluatie. Die vond in het najaar van 2005 plaats en werd uitgevoerd door David Möbius, student criminologie aan de KU Leuven en stagiair bij VAD.
Het opzet was te peilen naar de tevredenheid van alle betrokken partijen, maar ook op zoek te gaan naar knelpunten en concrete ideeën om de vrijwilligerswerking verder te optimaliseren.

De evaluatie gebeurde aan de hand van vragenlijsten voor ex-vrijwilligers, actieve vrijwilligers en voor de betaalde krachten. Vervolgens werd de respons verwerkt en besproken. Het spreekt voor zich dat zo'n externe evaluatie een meer objectieve beoordeling toelaat.

Omdat de ervaringen van de voorbije jaren vooral gestoeld waren op het telefoonwerk bij De DrugLijn, werd in de evaluatie nog geen rekening gehouden met de rol van de vrijwilligers in de e-mailbeantwoording.
De resultaten toonden in elk geval een grote tevredenheid en loyauteit van de (ex-)vrijwilligers. Tegelijk bleek dat de vaste medewerkers zich vragen stellen wat betreft de kwaliteitseisen van het telefoonwerk, die met de jaren lijken toe te nemen. Blijkbaar leefde bij hen de vraag of De DrugLijn aan die eisen kan blijven voldoen, gezien het feit dat er nu al een intensieve omkadering van de vrijwilligers wordt aangeboden.

Aanvullend op de kwalitatieve evaluatie werd ook een functionele balans opgemaakt van het vrijwilligerswerk, waarbij een meer economische afweging van de kosten en baten van de inzet van vrijwilligers gemaakt werd.
Na bespreking op bestuursniveau van VAD zullen de resultaten in de toekomst vertaald worden in een bijsturing van de vrijwilligerswerking, om zowel de functionaliteit als de kwaliteit verder te versterken.

Voor meer gedetailleerde resultaten verwijzen we naar het rapport 'Kwaliteit van de vrijwilligerswerking - eindrapport van een evaluatie'.

6. Contacten met andere telefoonlijnen en organisaties

De anonimiteit van De DrugLijn en haar medewerkers maakt dat de lijn voor de buitenwereld een weinig concreet gezicht heeft. Goede externe contacten zijn nochtans erg belangrijk voor De DrugLijn: voor haar profilering, voor deskundigheidsbevordering, om voeling te houden met de drugsector, om eigen ervaringen en indrukken uit te wisselen met externen, enzovoort.
Via een aantal kanalen wordt gepoogd deze doelstellingen te realiseren. Hieronder een kort overzicht van de professionele contacten die De DrugLijn binnen het eigen werkterrein onderhoudt.

6.1. Contacten met andere telefoonlijnen

De DrugLijn heeft van bij haar ontstaan het contact met andere lijnen warm gehouden. Soms gewoon in functie van feedback en om meningen uit te wisselen, een enkele keer uit noodzaak (toen de anonimiteit van de beller op het spel stond door het vermelden van 078-nummers op de telefoonfacturen).

In de loop der jaren werden er onder meer contacten uitgebouwd met Teleblok, Tele-onthaal, de Kinder- en Jongerentelefoon, de Vlaamse Infolijn, het Antigifcentrum, de Jo-Lijn, de Vlaamse Infolijn, de Veilig Vrijenlijn, de Zelfmoordlijn en de Holebifoon.

Ook met volgende Nederlandse lijnen onderhoudt De DrugLijn goede contacten: Alcohol Infolijn, Teletrust, Drugs Infolijn, NeCeDo Dopinglijn, Aids Soa Infolijn, Breed Platform Verzekerden en Werk, LSOVD, Korrelatie, …

Er was onder andere overleg over registratie, over het omgaan met ongewenste oproepen, over de mogelijkheden op vlak van e-mailbeantwoording en chatten via het internet.
Dankzij deze thema's is er de voorbije jaren een meer gestructureerd overleg gegroeid tussen een aantal hulp- en infolijnen.

6.2. Contacten en overleg op Europees niveau

In veel Europese lidstaten bestaan drughulplijnen. Zij worden overkoepeld door de Europese Federatie voor Drughulplijnen (FESAT). De DrugLijn is sinds 1996 actief lid van deze federatie. De DrugLijn nam in het verleden reeds deel aan conferenties en werkgroepen van FESAT.

Na een interne evaluatie werd de structuur van FESAT in 2003 grondig herwerkt. Voordien bestond een algemeen bestuur waarin elke Europese lidstaat een vertegenwoordiger had, maar omwille van het toenemende aantal leden (en deelstaten), werd die manier van werken steeds minder werkbaar. FESAT telt immers zo'n vijftig leden uit bijna alle lidstaten. Daarom werd in 2003 beslist om het bestuur terug te brengen tot een kleinere raad van zes personen. Tom Evenepoel, coördinator van De DrugLijn, werd verkozen tot bestuurslid van FESAT.
Meer informatie over de werking van FESAT, kan geraadpleegd worden op www.fesat.org.